



Erasmus+

Erasmus+ Programme, KA2, Vocational, Education and Training - Cooperation for innovation and the exchange of good practices - Strategic Partnerships for vocational education and training

“One Minute may save a Life”

Financed by: European Commission acting through A.N.P.C.D.E.F.P.

Contract No. : 2015-1-RO01-KA202-014982

Duration: 1 October 2015 - 30 September 2017

Parteners:

Zivac Group Central SRL - Romania

Forensics Group - Italy

Universite Europeenne LLP - United Kingdom

Fundația pentru SMURD - Romania

Rivensco Consulting Limited - Cyprus



Erasmus+ Programme – Strategic Partnership Project "Un minuto può salvare la vita" QUESTIONARIO



FORENSICS GROUP

Criminologia Investigazione Sicurezza

Generale

	Nome sondaggio	Erasmus+ Programme – Strategic Partnership Project "Un minuto può salvare la vita" - QUESTIONARIO
	Autore	Forensics Group – Lecce, Italia
	Lingua	 Italiano
	URL Sondaggio	http://www.surveio.com/survey/d/U6A0K9K7J7G4V3U9I
	Prima risposta	10/05/2016
	Ultima risposta	10/07/2016
	Durata	60 Giorni

Visite al sondaggio

79 Visite totali 76 Totale completato 0 Risposte incomplete 3 Visualizzato solo

96,2 %
Tasso generale di completamento

Storia visite (10/05/2016 - 10/07/2016)

● Visite totali (79) ● Totale completato (76)

Visite totali

● Solo mostrando (96,2 %)
● Incompleto (0,0 %)
● Completato (3,8 %)

Provenienza visite

● Link diretto (100 %)

Tempo medio di completamento

● 10-30 min. (100 %)

Risultati

Cognome e Nome

	Cognome	Nome
Inserire solo le iniziali		

Età

	● 20/30	● 30/40	● 40/50	● 50/60	● +60
Risposta	5	31	23	17	0

Professione

	● MEDICO	● INFERMIERE	● FF.OO.	● VOLONTARO	● ALTRO
Risposta	14	29	15	12	6

Occupazione

	● 118	● SALA OPERATIVA	● ALTRO
Risposta	27	34	15

Al lavoro sono stressato

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	7	19	37	4	9

Al lavoro mi sento stanco

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	19	23	32	2	0

Quello che faccio al lavoro aiuta la società in cui vivo

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	13	63	0

Sento che quello che faccio è importante

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	9	9	58

Quello che faccio al lavoro mi fa sentire bene

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	11	65	0

Sento che la vita delle persone che chiamano dipende anche da me

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	47	21	8

Credo che gli operatori che rispondono alle chiamate di emergenza debbano essere persone molto empatiche (per capire il chiamante)

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	10	6	60

Credo che il lavoro di squadra e la collaborazione con i colleghi sia molto importante

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	0	18	58

Il turno più efficiente per un operatore dovrebbe essere di:

Risposta	Risposte	Rapporto
● 6 ore	16	21,1 %
● 8 ore	60	78,9 %
● 12 ore	0	0 %
● 24 ore	0	0 %

Quali sono le maggiori difficoltà sul posto di lavoro:

- Collegli incompetenti, orario di lavoro
- Gestione dello stress dei familiari

Qual è la sfida più grande che hai incontrato sul posto di lavoro:

- Collaborazione
- Gestione del lavoro di squadra

Quante volte hai avuto difficoltà a comunicare con i chiamanti?

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Risposta	0	0	23	32	21

Il mio turno di lavoro e le esigenze organizzative di miglioramento:

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	39	37
----------	---	---	---	----	----

La formazione continua per gli operatori che rispondono alle chiamate di emergenza sarebbe molto utile

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	49	27
----------	---	---	---	----	----

Credo che la formazione psicologica per gli operatori che rispondono alle chiamate di emergenza sarebbe molto utile

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	3	73
----------	---	---	---	---	----

La risposta alle chiamate dovrebbe essere effettuata:

Risposta	Risposte	Rapporto
● Attraverso una rigorosa procedura di domande per il chiamante	64	84,21 %
● Attraverso domande aperte adattate da ciascun operatore a seconda della situazione	12	15,79 %

Imparare a dare la priorità nelle chiamate di emergenza

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	6	70
----------	---	---	---	---	----

Riconoscere le false chiamate

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	13	24	39
----------	---	---	----	----	----

Fare il profilo del chiamante

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	12	33	15	16
----------	---	----	----	----	----

Imparare a saper porre le giuste domande

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	24	52
----------	---	---	---	----	----

Ricevere informazioni sulla psicologia di emergenza

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	11	65
----------	---	---	---	----	----

Ricevere informazioni sulla psicologia della sicurezza (ad es. protezione del chiamante/pazienti in imminente pericolo, mettere in sicurezza il punto in cui si è verificato l'incidente, la gestione di persone coinvolte nelle vicinanze)

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	21	17	20	18
----------	---	----	----	----	----

Ricevere informazioni sulla psicotraumatologia (lesioni psichiche come cordoglio, traumi psicologici, stress dal contatto con le persone che coinvolte da eventi pericolosi)

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	53	17	6
----------	---	---	----	----	---

Imparare a comunicare con il chiamante

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	27	33	16
----------	---	---	----	----	----

Ricevere le informazioni sulle corrette modalità per aiutare il chiamante a fornire le giuste indicazioni per il primo soccorso

	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
--	-----	-----	-----	-----	-----

Risposta	0	0	0	6	70
----------	---	---	---	---	----

In media, quante volte si ricevono chiamate false in una settimana?

- 5
- 2

Quante chiamate che risultano essere scherzi, avvengono in un giorno?

- 2
- 0-1

Quante chiamate, che si rivelano essere fatte al numero sbagliato, avvengono in un giorno?

- 10
- 2

Qual è l'oggetto delle chiamate più frequenti in una settimana?

- Malore non identificato
- Dolore toracico

Qual'è nella casistica la percezione sulla precisione di classificazione delle chiamate in entrata?

- Bassa
- Negativa

Ritengo che un continuo monitoraggio elettronico nell'attività degli operatori di emergenza (registrazione delle comunicazioni radio, telefono, tutte le azioni) è:

	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Risposta	63	13	0

Credo che l'attività dell'operatore di emergenza può essere più efficace:

Risposta	Risposte	Rapporto
<input checked="" type="radio"/> Con la presenza di un supervisore che prenda decisioni al suo posto.	72	94,7 %
<input type="radio"/> Con l'assenza di un supervisore che prenda decisioni al suo posto.	4	5,3 %
<input type="radio"/> Non lo so	0	0 %

Penso di essere pronto ad interagire con le persone in situazioni di estrema crisi (es.: bambino morto, una persona colpita da uno sparo, incidenti con più vittime, ecc)

	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Risposta	26	19	31

Penso di essere pronto ad interagire con le persone arrabbiate che esprimono il proprio disappunto con me, anche se io non sono responsabile del loro malcontento

	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Risposta	18	21	37

Sono consapevole che se prendo una decisione sbagliata, ciò potrebbe avere conseguenze negative per la vita umana o dei beni.

	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Risposta	69	0	7

Il lavoro di operatore di emergenza mi dà soddisfazione nel contribuire a salvare la vita delle persone e dei loro beni.

	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Risposta	53	0	23

Ritengo che sarebbe utile riconoscere "l'operatore emergenza" come una professione distinta nel contesto delle emergenze operative.

	<input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Risposta	76	0	0

Ritengo che sarebbe utile istituire una scuola per la formazione e la preparazione al lavoro degli "operatori di emergenza"

	1	2	3
Risposta	69	0	7

Ritengo che la selezione degli "operatori di emergenza" deve seguire dei criteri inclusi nella descrizione del lavoro da svolgere

	1	2	3
Risposta	67	0	9

Ritengo che, nel contesto degli operatori emergenza, sarebbe necessaria una specializzazione, a seconda delle varie agenzie coinvolte nella risposta alle emergenze (ad esempio vigili del fuoco, medici, polizia, carabinieri, etc.)

	1	2	3
Risposta	76	0	0

Ritengo che l'operatore di emergenza debba essere addestrato per capire, gestire e integrare la risposta all'emergenza di tutte le agenzie coinvolte sotto la supervisione diretta da parte dei loro rappresentanti (supervisore vigile del fuoco, supervisore medico, supervisore poliziotto, supervisore carabiniere, etc.)

	1	2	3
Risposta	76	1 (50 %)	0

Ritengo che le principali cinque abilità/doti di un "operatore di emergenza" debbano essere:

- Prontezza, lucidità, comunicazione, calma, preparazione professionale
- Conoscenza dei protcoli operativi/Capacità di agire con competenza anche sotto stress/ capacità di comunicazione con il chiamante/capacità di conciliazione/ capacità di leadership

Preferenze di sondaggio

	Domande per pagina	Multiple
	Abilita invio multiplo?	✓
	Lasciare tornare a domande precedenti?	✓
	Visualizza numeri delle domande?	
	Disposizione casuale delle domande?	
	Mostra barra di progresso?	✓
	Ricevi per email la notifica delle risposte?	✓
	Protezione password?	
	Restrizione IP?	

Appendice: Sondaggio

Erasmus+ Programme – Strategic Partnership Project "Un minuto può salvare la vita" QUESTIONARIO

Gentile Utente,
grazie per averci visitato. Compilando questo questionario, che richiederà solo 5-10 minuti, ci aiuterai a ottenere significativi dati che ci consentiranno di migliorare la tua professionalità.

Cognome e Nome

Cognome

Nome

Inserire solo le iniziali

Età

Età

Inserisci la tua età

Professione

Professione

Inserisci la tua professione

Occupazione

Occupazione

Inserisci la tua occupazione

PERCEZIONE DEL PROPRIO LAVORO

Si prega di rispondere alle seguenti domande utilizzando la scala di valori da 1 a 5; scegliere il valore che più ritenete, considerando 1 come il minimo e 5 come massimo (*crociare la casella in corrispondenza del valore che si vuole attribuire*).

- 1- Per me completamente falso
- 2- Per me più falso che vero
- 3- Per me né vero né falso (*neutro*)
- 4- Per me più vero che falso
- 5- Per me completamente vero

Al lavoro sono stressato

1

2

3

4

5

Risposta

Al lavoro mi sento stanco

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quello che faccio al lavoro aiuta la società in cui vivo

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sento che quello che faccio è importante

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quello che faccio al lavoro mi fa sentire bene

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sento che la vita delle persone che chiamano dipende anche da me

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Credo che gli operatori che rispondono alle chiamate di emergenza debbano essere persone molto empatiche (per capire il chiamante)

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Credo che il lavoro di squadra e la collaborazione con i colleghi sia molto importante

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il turno più efficiente per un operatore dovrebbe essere di:

- 6 ore
- 8 ore
- 12 ore
- 24 ore

REQUISITI - DIFFICOLTA'

Quali sono le maggiori difficoltà sul posto di lavoro:

Qual è la sfida più grande che hai incontrato sul posto di lavoro:

Quante volte hai avuto difficoltà a comunicare con i chiamanti?

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Il mio turno di lavoro e le esigenze organizzative di miglioramento:

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La formazione continua per gli operatori che rispondono alle chiamate di emergenza sarebbe molto utile

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Credo che la formazione psicologica per gli operatori che rispondono alle chiamate di emergenza sarebbe molto utile

	1	2	3	4	5
Risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La risposta alle chiamate dovrebbe essere effettuata:

- Attraverso una rigorosa procedura di domande per il chiamante
- Attraverso domande aperte adattate da ciascun operatore a seconda della situazione

Quanto pensi che sarebbe utile una formazione che tratti le seguenti materie (attribuire un valore da 1 a 5 crociando nella casella corrispondente)

- 1 Non è d'aiuto
- 2 E' un pò utile
- 3 Neutra
- 4 Piuttosto utile
- 5 Molto utile

Imparare a dare la priorità nelle chiamate di emergenza

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Risposta

Riconoscere le false chiamate

1 2 3 4 5

Risposta

Fare il profilo del chiamante

1 2 3 4 5

Risposta

Imparare a saper porre le giuste domande

1 2 3 4 5

Risposta

Ricevere informazioni sulla psicologia di emergenza

1 2 3 4 5

Risposta

Ricevere informazioni sulla psicologia della sicurezza (ad es. protezione del chiamante/pazienti in imminente pericolo, mettere in sicurezza il punto in cui si è verificato l'incidente, la gestione di persone coinvolte nelle vicinanze)

1 2 3 4 5

Risposta

Ricevere informazioni sulla psicotraumatologia (lesioni psichiche come cordoglio, traumi psicologici, stress dal contatto con le persone che coinvolte da eventi pericolosi)

1 2 3 4 5

Risposta

Imparare a comunicare con il chiamante

1 2 3 4 5

Risposta

Ricevere le informazioni sulle corrette modalità per aiutare il chiamante a fornire le giuste indicazioni per il primo soccorso

1 2 3 4 5

Risposta

STATISTICA

In media, quante volte si ricevono chiamate false in una settimana?

Quante chiamate che risultano essere scherzi, avvengono in un giorno?

Quante chiamate, che si rivelano essere fatte al numero sbagliato, avvengono in un giorno?

Qual è l'oggetto delle chiamate più frequenti in una settimana?

Qual'è nella casistica la percezione sulla precisione di classificazione delle chiamate in entrata?

SUPERVISIONE

Assegnare il valore contrassegnando la casella corrispondente

- 1 Utile
- 2 Inutile
- 3 Non so

Ritengo che un continuo monitoraggio elettronico nell'attività degli operatori di emergenza (registrazione delle comunicazioni radio, telefono, tutte le azioni) è:

	1	2	3
Risposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Credo che l'attività dell'operatore di emergenza può essere più efficace:

- Con la presenza di un supervisore che prenda decisioni al suo posto.
- Con l'assenza di un supervisore che prenda decisioni al suo posto.
- Non lo so

FATTORI DI STRESS

Assegnare il valore contrassegnando la casella corrispondente

- 1 Sì
- 2 No
- 3 Non so

Penso di essere pronto ad interagire con le persone in situazioni di estrema crisi (es.: bambino morto, una persona colpita da uno sparo, incidenti con più vittime, ecc)

	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Risposta

Penso di essere pronto ad interagire con le persone arrabbiate che esprimono il proprio disappunto con me, anche se io non sono responsabile del loro malcontento

1 2 3

Risposta

Sono consapevole che se prendo una decisione sbagliata, ciò potrebbe avere conseguenze negative per la vita umana o dei beni.

1 2 3

Risposta

RICOMPENSA

Il lavoro di operatore di emergenza mi dà soddisfazione nel contribuire a salvare la vita delle persone e dei loro beni.

1 2 3

Risposta

OPERATORE DI EMERGENZA - RICONOSCIMENTO

Ritengo che sarebbe utile riconoscere "l'operatore emergenza" come una professione distinta nel contesto delle emergenze operative.

1 2 3

Risposta

Ritengo che sarebbe utile istituire una scuola per la formazione e la preparazione al lavoro degli "operatori di emergenza"

1 2 3

Risposta

Ritengo che la selezione degli "operatori di emergenza" deve seguire dei criteri inclusi nella descrizione del lavoro da svolgere

1 2 3

Risposta

Ritengo che, nel contesto degli operatori emergenza, sarebbe necessaria una specializzazione, a seconda delle varie agenzie coinvolte nella risposta alle emergenze (ad esempio vigili del fuoco, medici, polizia, carabinieri, etc.)

1

2

3

Risposta

Ritengo che l'operatore di emergenza debba essere addestrato per capire, gestire e integrare la risposta all'emergenza di tutte le agenzie coinvolte sotto la supervisione diretta da parte dei loro rappresentanti (supervisore vigile del fuoco, supervisore medico, supervisore poliziotto, supervisore carabiniere, etc.)

1

2

3

Risposta

Ritengo che le principali cinque abilità/doti di un "operatore di emergenza" debbano essere: